

**A Administración electrónica na
Administración pública de Galicia
Principais indicadores**

2018

XUNTA DE GALICIA

Observatorio da Sociedade da Información e a
Modernización de Galicia

Presidencia

2018



Contido

INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA	7
1.1. Oferta	9
1.2. Demanda	14
1.3. Xestións electrónicas coa Administración	18
PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS.....	22
OPEN DATA	26
USO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	29
CONCLUSIÓN.....	33

Edita: Xunta de Galicia
Presidencia
Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (AMTEGA)

Lugar: Santiago de Compostela
Ano: 2018

Este documento distribúese baixo licenza Creative Commons 3.0.
Recoñecemento – Compartir baixo a mesma licenza dispoñible en:
<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.gl>

INTRODUCCIÓN

O *Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020* da continuidade ao Plan de Modernización da Administración pública no relativo a implementación de iniciativas que fomenten o uso da administración electrónica por parte da cidadanía e no desenvolvemento dos desafíos propostos na Axenda Dixital para Galicia en este eido.

As políticas e directrices europeas levan tempo traballando na promoción dunha sociedade cada vez máis aberta e competitiva, baseada na economía dixital, poñendo especial atención na Administración electrónica como impulsora da inclusión e a calidade de vida. Ante este contexto, a Xunta de Galicia estableceu nos últimos anos o obxectivo prioritario de lograr servizos eficientes e próximos mediante o emprego das tecnoloxías da información avanzando cara unha Administración electrónica capaz de relacionarse coa cidadanía e as empresas mediante as canles electrónicas.

O uso das TIC nos distintos ámbitos de relacións entre a Administración e a cidadanía achega unha gran cantidade de melloras, entre as que se adoita mencionar o aumento da eficiencia e da calidade do servizo, pero sobre todo, a posibilidade de eliminar as barreiras horarias (servizo 24 horas, sete días á semana) e físicas (independencia da localización física do cidadán).

O *Plan de Administración e Goberno Dixitais. Horizonte 2020* orientase a:

- Dar continuidade ao Plan de Modernización da Administración Pública para garantir a consolidación das iniciativas comezadas.
- Fomentar o uso da Administración electrónica por parte da cidadanía, polo que se traballará na mellora da calidade dos servizos, accesibilidade, segmentación e personalización de servizos.
- Recoller os principios e estratexias dos contextos europeos e estatais.
- Desenvolver os desafíos propostos pola nova Axenda Dixital para Galicia, no eido de actuación deste Plan.
- Converterse no instrumento para o desenvolvemento das estratexias do goberno galego referidas, entre outras ás establecidas no proxecto de Lei de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa Administración ou do anteprojecto de Lei de transparencia e bo goberno.

A Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia (Amtega), como organismo autonómico encargado da xestión das tecnoloxías da información e as comunicacións na administración autonómica, ten entre as súas misións servir de instrumento estratéxico para impulsar a modernización da Xunta de Galicia, empregando as TIC para incrementar a comunicación Administración-sociedade.

A Amtega expón neste informe a situación dos datos acerca da e-Administración, ata a data do 31 de decembro de 2017, ademais dos datos evolutivos correspondente aos derradeiros cinco anos, comprendidos no período 2012 / 2017. Os datos amosados refírense aos principais indicadores tanto da oferta –procedementos dispoñibles na sede electrónica- como da demanda dos mesmo –o uso que os diferentes colectivos usuarios fan dos diferentes recursos dispoñibles-.





1.339 procedementos (94,9% do total) xa poden iniciarse de xeito electrónico, incremento do 7,6% respecto ao ano 2016.

248. 866 presentacións foron realizadas de xeito telemático a través da canle sede electrónica.

1.

PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA



A través do Plan de Administración e Gobernos Dixitais. Horizonte 2020, a Axencia para a Modernización Tecnolóxica de Galicia pretende impulsar a Administración electrónica na Administración pública.

Durante todo o ano 2017 observouse un incremento significativo en canto ao uso dos medios electrónicos, tanto a nivel da cidadanía, como empresarial e incluso por parte das administración públicas.

Este incremento é o resultado do gran esforzo que se está a realizar dende a Administración Pública, a cal, ademais de estar centrada na consolidación e evolución dos sistemas existentes, continúa a súa ampliación dos servizos da sede electrónica, incluíndo novos procedementos e novos trámites.

A encargada de dar cumprimento ao dereito da cidadanía para comunicarse coas Administracións Públicas a través de medios electrónicos, é a propia sede electrónica da Xunta de Galicia, a cal é de libre acceso a través da dirección <https://sede.xunta.gal>

Entre os servizos máis destacados da propia sede atópanse o sistema de identificación e sinatura Chave 365, o nodo de interoperabilidade PasaXe!, a plataforma de sinatura dixital corporativa e notifica.gal entre outras.

A sede electrónica permite interactuar cos órganos da Administración Xeral da Xunta de Galicia a través de medios electrónicos, o que permite ao usuario facer as súas xestións en calquera momento e lugar.

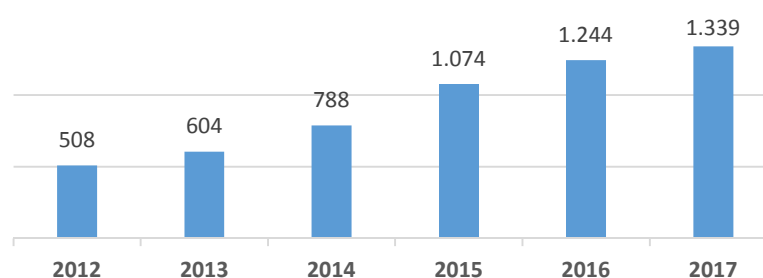


A sede electrónica permite a presentación por medios electrónicos de calquera documentación que o cidadán requira achegar a administración pública.

A sede electrónica establécese como a canle que permite a presentación de calquera documentación de xeito electrónico na Xunta de Galicia. En 2017 púxose en marcha o formulario de presentación electrónica de documentación que non conta cun procedemento específico na guía de procedementos e servizos. Permite completar a posibilidade de presentación electrónica de xeito que calquera documentación pode ser aportada polo cidadán por canle dixital.

Durante o ano 2017 engadíronse 95 procedementos, o que supuxo que a finais de ano, 1.339 procedementos distintos puideron iniciarse de xeito electrónico, isto é o 94,9% do total de 1.411 procedementos incluídos na guía de procedementos e servizos.

Gráfico 1. Evolución do nº total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico



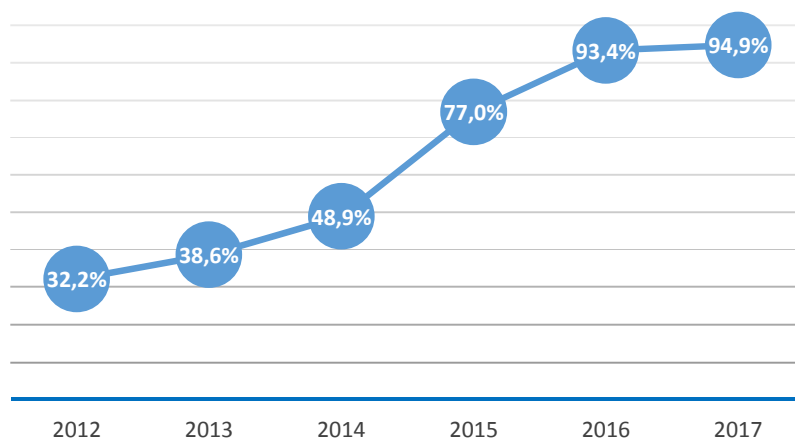
**A dispoñibilidade
de trámites
administrativos
no 2017 acadou o
94,9%**

1.1. Oferta

Dende os seus inicios, a Sede Electrónica é unha peza fundamental na implantación da administración electrónica da Xunta de Galicia como punto común de referencia para a oferta de servizos electrónicos a cidadáns e empresas.

A dispoñibilidade de trámites administrativos, accesibles de xeito dixital durante o 2017, acadou o 94,9%, reafirmando a sede electrónica como unha canle de acceso principal aos servizos públicos en Galicia.

Gráfico 2. Evolución do % total de procedementos que poden iniciarse de xeito electrónico

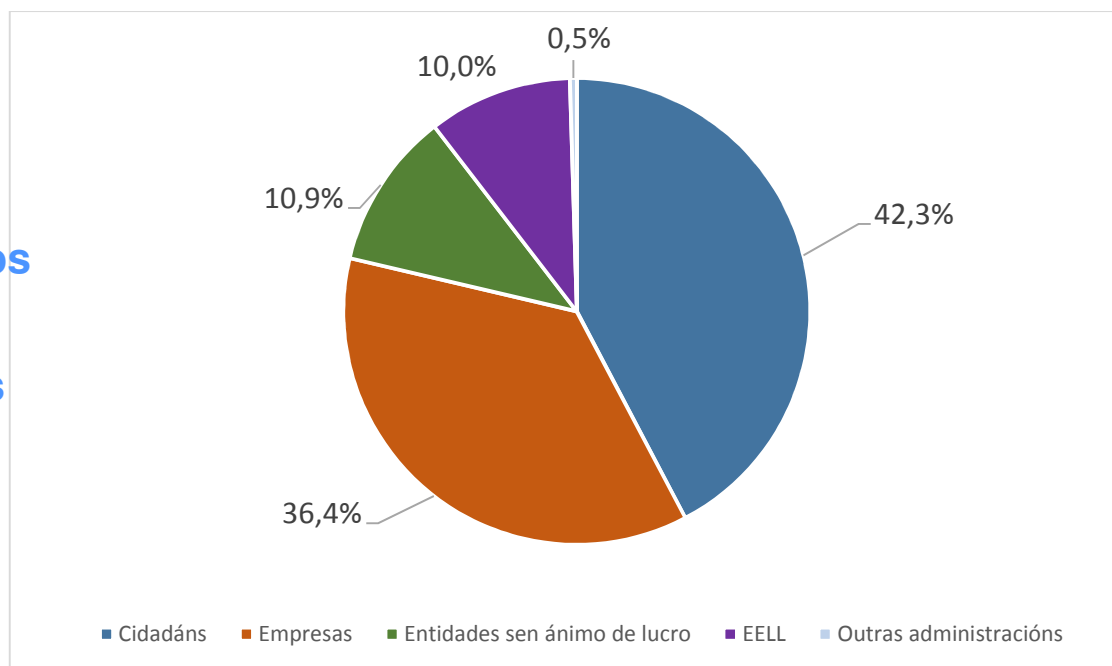


Fonte: AMTEGA

Un ano máis, a maior oferta de procedementos diríxese ás necesidades da cidadanía (42,3%), ás empresas (36,4%) e entidades sen ánimo de lucro (10,9%). Nun segundo plano atópanse os e-procedementos para a propia administración (10% entidades locais e 0,5% outras administracións).

Gráfico 3. eProcedementos segundo colectivo e perfil

**O 78,7% dos
procedementos
diríxense á
cidadanía e ás
empresas**



Fonte: AMTEGA

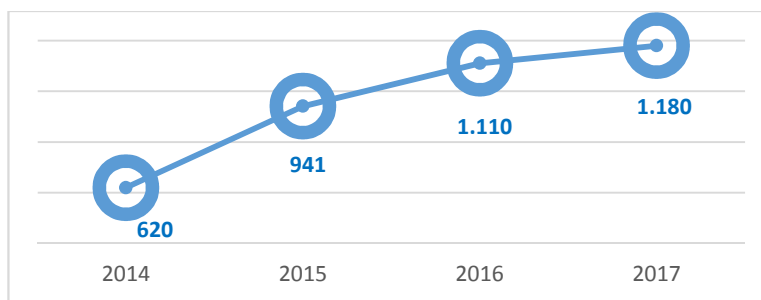
No ano 2017 podía iniciarse electronicamente a solicitude de tramitación 1.180 procedementos administrativos diferentes en sede electrónica, o que supón un incremento dun 6,3% no último ano

INICIO DE PROCEDEMENTOS NA SEDE ELECTRÓNICA

Ao longo do ano 2017 iniciáronse 1.180 procedementos dende a sede electrónica da Xunta de Galicia, o que supón un crecemento de 70 procedementos respecto ao anterior, é dicir, o número de procedementos iniciados a través de sede electrónica incrementouse nun 6,3%.

Ademais dos datos anteriores, cabe sinalar que existen 159 procedementos que se poden iniciar electronicamente, á marxe da súa integración en sede electrónica, obtendo un total de 1.339 procedementos que se poden iniciar electronicamente.

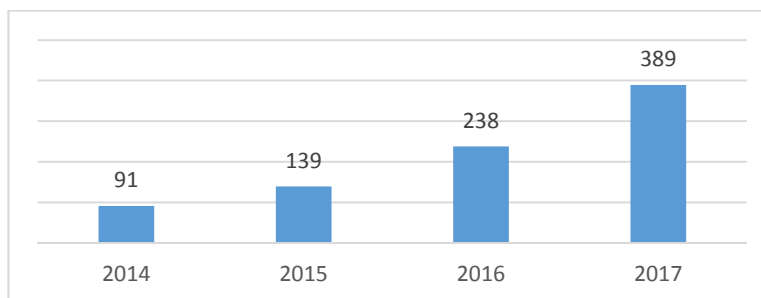
Gráfico 4. Nº de procedementos que se inician na sede electrónica



Fonte: AMTEGA

O número de procedementos sobre os que existe a obriga de empregar a sede electrónica para presentar determinadas solicitudes foi de 389, incrementándose un 63,4% respecto ao ano 2016.

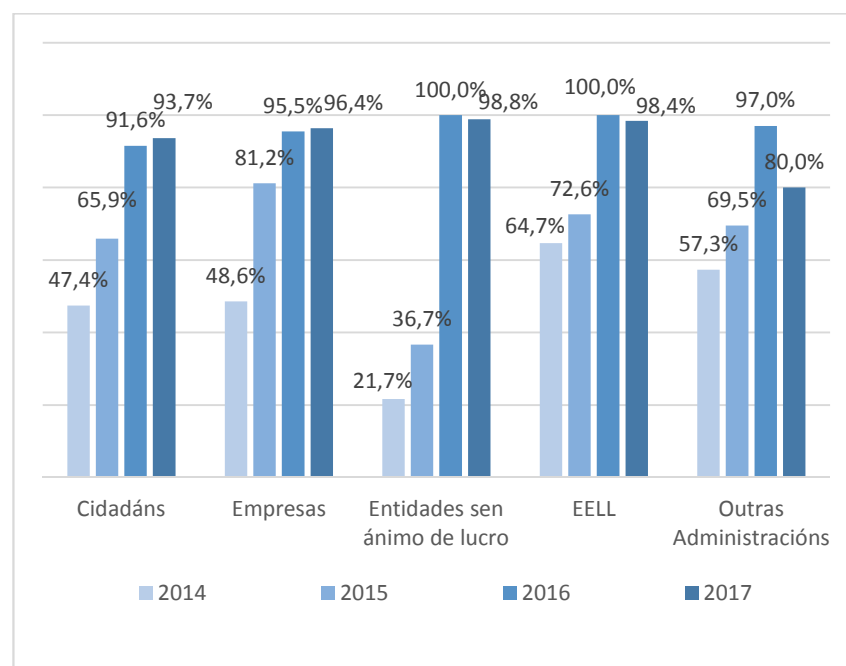
Gráfico 5. Nº procedementos con presentación electrónica obrigatoria



Fonte: AMTEGA

No último ano, a porcentaxe de procedementos con presentación electrónica para cidadáns e empresas incrementouse en 2,1 e 0,9 puntos porcentuais respectivamente.

Gráfico 6. Evolución da porcentaxe de procedementos con presentación electrónica segundo os seus destinatarios



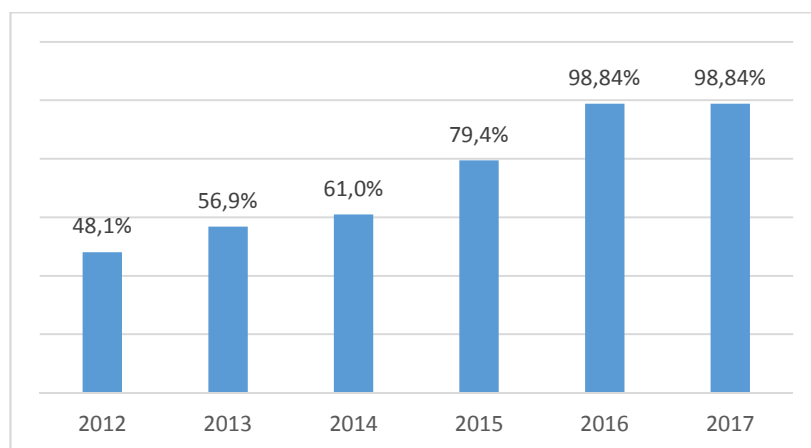
Fonte:
AMTEG
A



**O número de
procedementos
electrónicos
relativos a
axudas e
subvencións é
o máis
implantado na
administración
galega**

A práctica totalidade dos procedementos para obter axudas ou subvencións están dispoñibles de xeito electrónico, cun amplo 98,8% do total, o que supón 473 axudas ou subvencións que se poden solicitar a través da sede electrónica. Son a tipoloxía de procedementos con maior implantación dixital na administración da Xunta de Galicia.

Gráfico 7. Evolución da porcentaxe de axudas e subvencións que poden iniciarse por vía electrónica



Fonte: AMTEGA

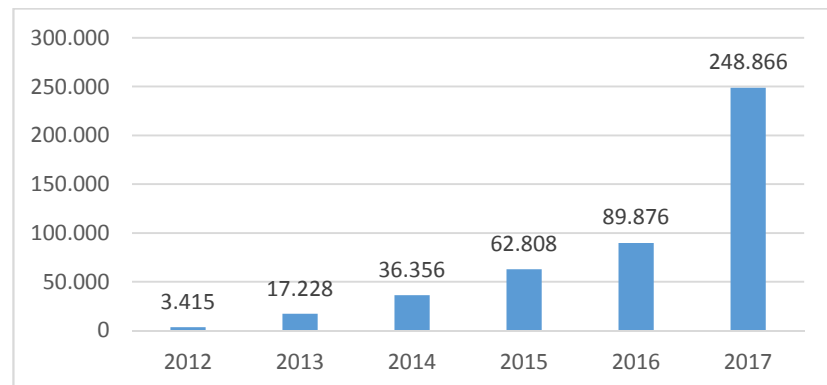
Este dato consolida a administración electrónica como ferramenta vital dentro da Administración pública coa finalidade de simplificar os trámites, reducindo a carga administrativa, os costes e sobre todo mellorando a rapidez na atención aos usuarios.

1.2. Demanda

**Os expedientes iniciados de forma electrónica aumentaron un 176,9% no último ano**

Ao longo do 2017 iniciáronse un total de 248.866 presentacións electrónicas a través da sede, o que supón un incremento de máis do 176,9 % sobre os iniciados no 2016.

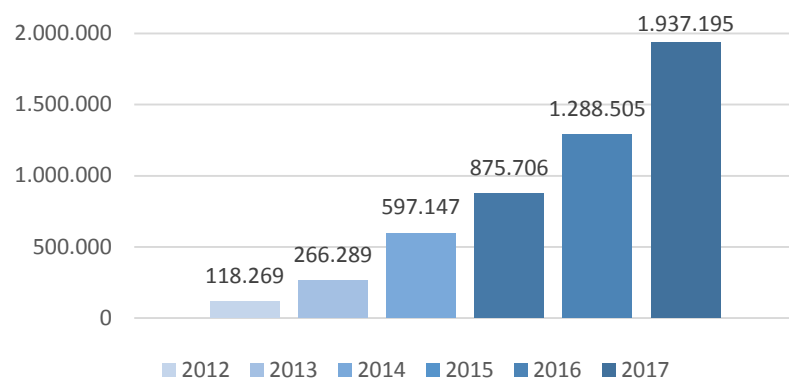
Gráfico 8. Evolución de expedientes iniciados de forma electrónica



Fonte: AMTEGA

O número de visitas da páxina <https://sede.xunta.gal> foi de 1.937.195, rexistrando unha media mensual de 66.893 visitantes distintos.

Gráfico 9. Evolución do número de visitas na páxina sede.xunta.gal



Fonte: AMTEGA

Durante o ano 2017, o 58,5% dos internautas galegos interaccionaron coas administracións ou servizos públicos por Internet, por motivos particulares, nos últimos 12 meses:

Mapa 1. Interacción coas administracións ou servizos públicos por Internet, por motivos particulares, nos últimos 12 meses



FONTE: INE 2017.

En canto ao número de entradas no sistema único de rexistro Xeral e Electrónico da Xunta, o número total de movementos de entrada continúa incrementándose, acadando en 2017 os 4.627.072, dos cales 1.460.861 foron rexistros electrónicos, o que supón un incremento do 6,2% respecto ao ano 2016 nesta modalidade.

Táboa 1. Entradas no sistema único de rexistro. Xeral e Electrónico

	2015	2016	2017
TOTAL MOVEMENTOS ENTRADA	2.650.109	3.328.794	4.627.072
REXISTRO XERAL	1.914.716	1.953.712	3.166.211
REXISTRO ELECTRÓNICO	735.393	1.375.082	1.460.861
% DE ENTRADAS ELECTRÓNICAS EN RELACIÓN CO TOTAL	27,75%	41,30%	46,14%

Fonte: AMTEGA



**Carpeta
do cidadán**

CARPETA DO CIDADÁN

A carpeta cidadá é o conxunto de información e documentos en formato electrónico relativo ás relacións administrativas dos interesados coa Xunta de Galicia. A través do seu espazo persoal "A miña sede" os usuarios poden acceder á información da súa carpeta cidadá.

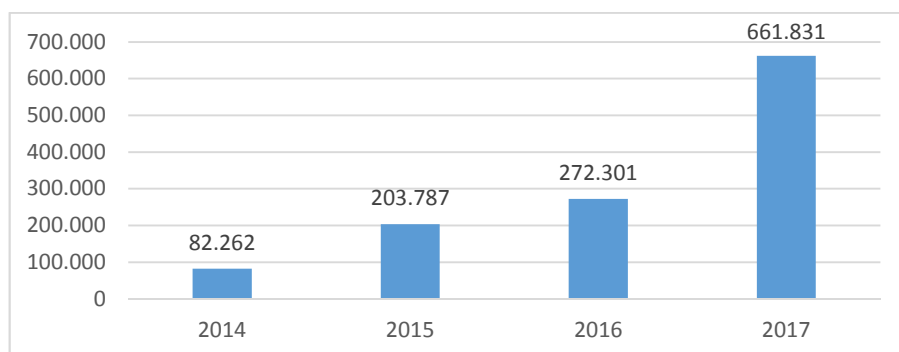
A carpeta cidadá, accesible a través de "A miña sede", contén:

- Información referente aos trámites administrativos, como documentos que presentou no rexistro electrónico e os xustificantes de presentación, e os expedientes nos que o usuario consta como persoa interesada e os documentos relacionados.

- Os borradores, que son os formularios e documentos que o usuario está preparando e ten pendentes de presentar no rexistro electrónico.

A Carpeta do cidadá incrementou a súa actividade nun 143,1% no último ano en canto ao número de accesos, acadando os 661.831.

Gráfico 10. Evolución de accesos á Carpeta do cidadán



Fonte: AMTEGA



A Chave365 é o sistema que permite aos cidadáns maiores de idade identificarse e asinar documentos na sede electrónica da Xunta de Galicia sen necesidade de usar certificados dixitais nin DNI electrónico. Con Chave365, a persoa usuaria identifícase co seu NIF e clave persoal e asina electronicamente cun código, único para cada operación, que recibe no seu teléfono móbil cun sms. Durante o 2017, déronse de alta no sistema de identificación e sinatura Chave365 máis de 30.400 novos usuarios, superando os 41.300 usuarios, o que supón un incremento do 270 % respecto ao ano 2016.

1.3. Xestións electrónicas coa Administración

A redución de cargas administrativas da cidadanía continúa a ser un dos principais obxectivos da eAdministración. A eliminación da obriga da presentación de documentos, así como a substitución dos mesmos por consultas de interoperabilidade afiánzase a través de portais específicos, como PasaXe!

O nodo de interoperabilidade PasaXe! constitúese como unha plataforma tecnolóxica e organizativa de intercambio de datos e documentos, entre diferentes Administracións públicas (estatal, autonómica, local), orientada a facer efectivo o dereito do cidadán de non achegar datos e documentos que obren xa en poder de calquera Administración pública e mellorar a eficiencia na xestión administrativa.

Este nodo que dispón de 54 servizos de intermediación, rexistrou no ano 2017 cerca de 3,6 millóns de consultas, fundamentalmente desde a propia administración autonómica, pero tamén dende as entidades locais galegas, e dende outras administracións do estado. Isto representa un incremento do 47,8% respecto ao ano 2016.

Táboa 2. Total consultas en servizos de interoperabilidade

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Total consultas	172.012	322.063	189.608	1.846.610	2.428.059	3.587.739

Fonte: AMTEGA

**En 2017,
realizáronse 3,6
millóns de
consultas de
interoperabilidade,
cun incremento do
47,8% con
respecto ao ano
2016.**

Este aumento produciuse en practicamente todos os servizos de interoperabilidade existentes, destacando os servizos levados a cabo no Ministerio de Xustiza e na Axencia Estatal de Administración Tributaria como os máis utilizados:

Táboa 3. Evolución dos servizos de Interoperabilidade

	2014	2015	2016	2017
Dirección Xeral da Policía	130.395	474.852	466.630	452.797
INE	18.862	24.776	44.926	56.992
Dirección Xeral do Catastro	23.193	46.332	42.171	42.021
Tesourería Xeral da Seguridade Social	2.002	29.940	53.440	80.989
Instituto Nacional da Seguridade Social	25	1.831	11.251	16.337
Servizo Público de Emprego Estatal	45	3.295	5.321	14.023
Ministerio de Xustiza	230	693.214	760.357	1.890.012
Axencia Estatal de Administración Tributaria	14.856	570.077	1.011.387	980.010
Ministerio de Educación	0	707	1.833	30.899
Instituto de Maiores e Servizos Sociais	NA	13	10	104
Consello Xeral do Notariado	NA	NA	NA	14
Axencia Tributaria de Navarra	NA	0	0	0
Ministerio de Facenda e Administracións Públicas	NA	293	187	413
Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións	NA	NA	NA	0
Xunta de Galicia	NA	1.280	30.546	39.875

Fonte: AMTEGA

NOTIFICACIÓNS ELECTRÓNICAS

Notifica.gal é o Sistema de Notificacións Electrónicas de Galicia para o envío de notificacións a cidadáns, empresas e outras administracións de xeito máis áxil, eficiente, sen custo e coas mesmas garantías xurídicas que as notificacións en papel. Implantouse aplicando as políticas de aposta pola racionalización de custos, reutilización de sistemas e impulso do software libre.

Ao longo do 2017 enviáronse 159.690 notificacións electrónicas mediante este sistema tanto a cidadáns como empresas fronte ás 32.165 do ano 2016, o que supón un incremento do 396%.

Este sistema permitirá á Xunta de Galicia e aos Concellos galegos conseguir importantes aforros directos unha vez a súa

utilización se faga extensiva, polo que se continuará o seu impulso ao longo dos próximos anos.

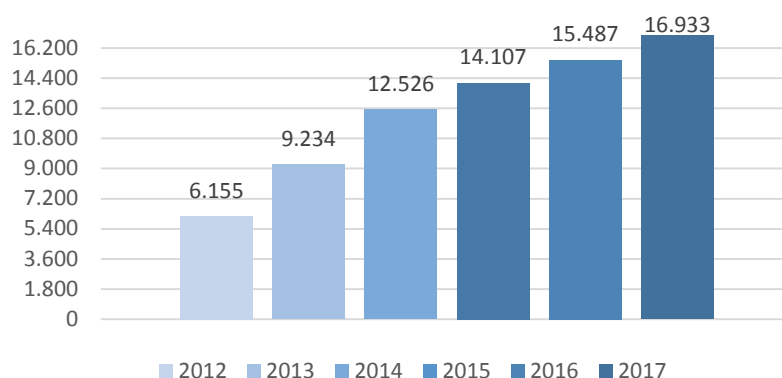
IDENTIFICACIÓN E SINATURA ELECTRÓNICA EN EMPREGADOS PÚBLICOS



O medio físico no que se materializa a identidade dixital do empregado público é unha tarxeta intelixente, e quen dispón desta tarxeta pode facer uso dela para o seu traballo cotiá: identificación física, control de horario do persoal, control de acceso a áreas de acceso restrinxido, identificación dixital etc.

Durante 2017 16.933 persoas contaban con tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica. No ano 2017, 1,7 millóns de documentos foron asinados electronicamente, aumentando un 66,1% o número de documentos asinados electronicamente usando os servizos de sinatura electrónica, respecto ao ano anterior

Gráfico 11. Evolución Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica



Fonte: AMTEGA

**O nº de
empregados
públicos con
tarxeta intelixente
para a
identificación e
sinatura electrónica
incrementouse nun
9,3% no último ano**

A situación a finais de 2017, tanto na Administración Xeral como na de Xustiza, incrementou os seus resultados respecto ao ano anterior, deste xeito, a porcentaxe de empregados da Administración con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica incrementouse nun 9,2 % no último ano.

Táboa 4. Nº de empregados públicos con tarxeta intelixente para a identificación e sinatura electrónica

Ámbito	Nº persoal acreditado	% sobre o total
Administración Xeral	13.767	84,75%
Administración de xustiza	3.166	100,0%
TOTAL	16.933	87,23%

Fonte: AMTEGA



2.

PRESENZA WEB E REDES SOCIAIS

A presenza da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia en Internet evoluciona de xeito notorio a través de diversas liñas de traballo nas que se continuou avanzando ao longo de 2017 co obxectivo de:

- Mellorar a calidade da presenza das institucións.
- Fomentar as áreas vinculadas á divulgación da identidade cultural, patrimonial, lingüística e social galega, dando a coñecer aspectos máis diferenciais da nosa comunidade.
- Fomentar as áreas temáticas de servizos, promoción da accesibilidade e impulso das actuacións vinculadas ao goberno aberto e á transparencia.
- Promover canles de participación cidadá e mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.
- Promover a reutilización de información do sector público.

O portal web institucional da Xunta de Galicia, referente dos servizos da Administración pública galega en Internet, recibiu en 2017 un total de 6.464.440 visitas e 17.194.850 páxinas vistas.

Dun xeito pormenorizado, amósanse a continuación as cifras acadadas nos distintos accesos a portais da Administración xeral:

xunta.gal

- 6.464.440 visitas

sede.xunta.gal

- 1.937.195 visitas

eidolocal.gal

- 336.364 visitas

intranet.xunta.gal

- 5.215.324 visitas

xunta.gal/diario-oficial-galicia

- 4.915.111 visitas

contratosdegalicia.gal

- 598.679 visitas

amtega.xunta.gal

- 63.833 visitas

abertos.xunta.gal

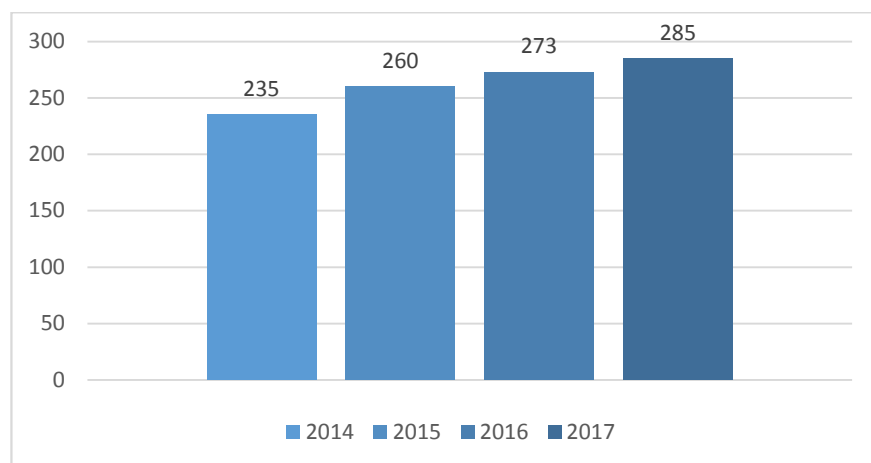
- 21.770 visitas

Fonte: AMTEGA

REDES SOCIAIS

Un ano máis, o número de iniciativas a través das redes sociais incrementáronse, co fin de promover canles de participación para mellorar a interrelación coa cidadanía dun xeito dinámico e continuo.

Gráfico 12. Evolución do catálogo de redes

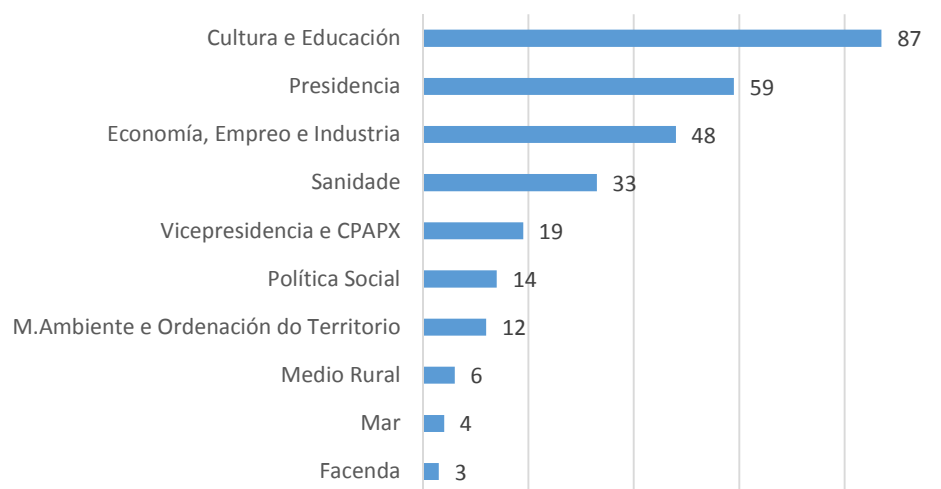


Fonte: AMTEGA

As iniciativas a través das redes sociais da Administración galega aumentaron un 4,4% respecto ao 2016

A continuación amósase a situación actual respecto da distribución das redes sociais por departamentos e organismos dependentes a decembro de 2017.

Gráfico 13. Procedencia das redes sociais

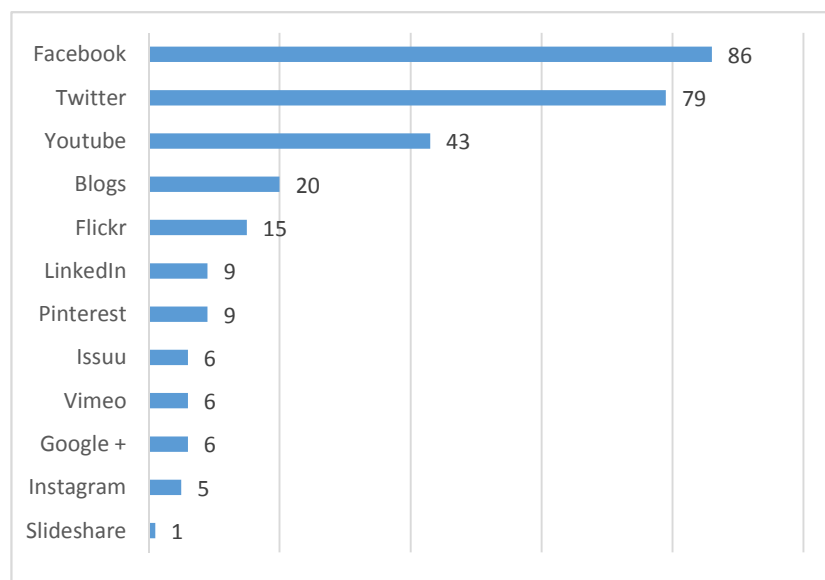


Fonte: AMTEGA



En decembro do 2017, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 285 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.359.429 seguidores, un 24,0% máis que no 2016 (1.096.006). A continuación, obsérvase o gráfico da distribución actual das iniciativas por canle:

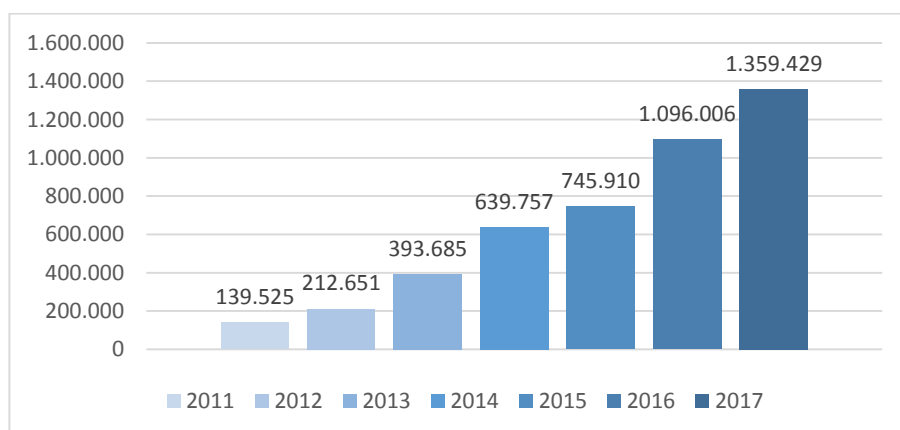
Gráfico 14. Distribución de iniciativas por canle



Fonte: AMTEGA

As canles Facebook, Twitter e YouTube son as canles máis empregadas, xuntas representan 603.294 seguidores, o 44,4 % do total. O gráfico recolle a evolución total do número de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia:

Gráfico 15. Evolución do nº total de seguidores nas redes sociais da Administración xeral de Galicia e entidades instrumentais do sector público



Fonte: AMTEGA

3.

OPEN DATA

O Open Data ten como obxectivo promover a posta a disposición pública de datos de xeito que poidan ser facilmente consultados, redistribuídos e reutilizados libremente por calquera que o desexe, gardando en todo momento a debida privacidade e seguridade da información.

Estes datos xestionados e postos a disposición polos organismos do sector público, están dispoñibles para ser explotados tanto por parte de persoas físicas, como xurídicas, xa sexa con fins comerciais ou non comerciais.

O portal de Abert@s é a iniciativa da Xunta de Galicia para impulsar a apertura de datos en todos os organismos do sector público rexional e promover a súa reutilización, permitindo calquera uso dos mesmos sempre que se respecten as condicións de uso establecidas.

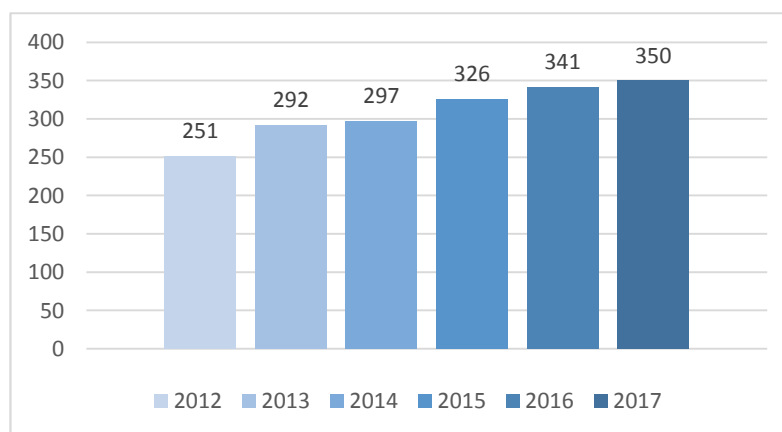
O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, accesible desde o portal Abert@s <http://abertos.xunta.gal>, renovou a súa versión no ano 2017. Como novidade, respecto do portal anterior, incorporou unha renovación gráfica, a mellora da compatibilidade con dispositivos móbiles e a navegación do catálogo con taxonomía temática corporativa de segundo nivel.

En canto ao catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia, 2017 acada un total de 350 dataset, incorporando 9 novos grupos de datos, o que supón un incremento do 2,6% respecto ao ano 2016.



**incrementou o
seu número de
grupos de datos
dispoñibles nun
2,6% no último
ano**

Gráfico 16. Evolución Nº grupos de datos disponibles (dataset)



Fonte: AMTEGA

Ao analizar este grupo de datos disponibles segundo a súa área temática especializada, a distribución é a seguinte:

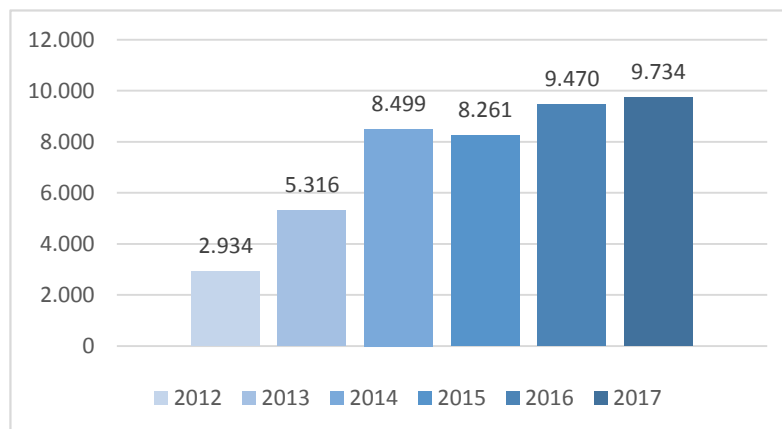
Táboa 5. Distribución do número de dataset segundo área temática



Fonte: AMTEGA

No que respecta ao número de descargas, o portal acumula 44.214 desde a súa publicación en 2012, incrementándose nun 2,8% respecto ao ano 2016.

Gráfico 17. Evolución Nº de descargas de datos



Fonte: AMTEGA

O obxectivo final da plataforma é lograr a publicación da maior cantidade posible de datos, empregando formatos estruturados, preferiblemente non propietarios e procesables de forma automática.

Canto mellor estruturados e enriquecidos estean os datos máis doada será a súa reutilización e a construción de aplicacións para o seu tratamento automatizado. O uso de formatos estándar abertos permitirá que os datos sexan tratados con diversos tipos de ferramentas sen necesidades de ter que adquirir licenza de uso.

Entre os formatos abertos máis comúns en que se distribúen os datos destácanse os seguintes, incluíndo o seu número de descargas no ano 2017:

Táboa 6. Número de descargas segundo formato de descarga

3.034	•Calendario
2.685	•CSV
1.760	•XLS-XLSX
349	•KML-KMZ
183	•PDF
154	•WMS
100	•RSS
1.469	•Outros

Fonte: AMTEGA

4.

USO DA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

O incremento do uso dos servizos de Administración Electrónica é, sen dúbida, a clave para obter todos os potenciais beneficios desta: unha maior eficiencia das Administracións, redución da pegada ambiental dos residuos dos documentos e os incrementos de produtividade na sociedade derivados da simplificación administrativa.

Entre os diferentes usos de Internet que fai a poboación galega, a administración electrónica ocupa un nivel destacado respecto a outras funcionalidades, ao nivel da realización de actividades financeiras. Os datos obtidos do INE e referidos a Galicia para o ano 2017 indican que case seis de cada dez internautas galegos utilizaron a administración electrónica.

Táboa 7. Usos de Internet. Galicia 2017.

Servizo de internet	Administración electrónica	Correo electrónico	Reservas de turismo	Ler, descargar xornais ou revistas	Procura temas saúde	Actividades financeiras
% Poboación usuaria	58,5%	76,4%	47%	81,2%	62,9%	57,2%

Fonte: INE 2017

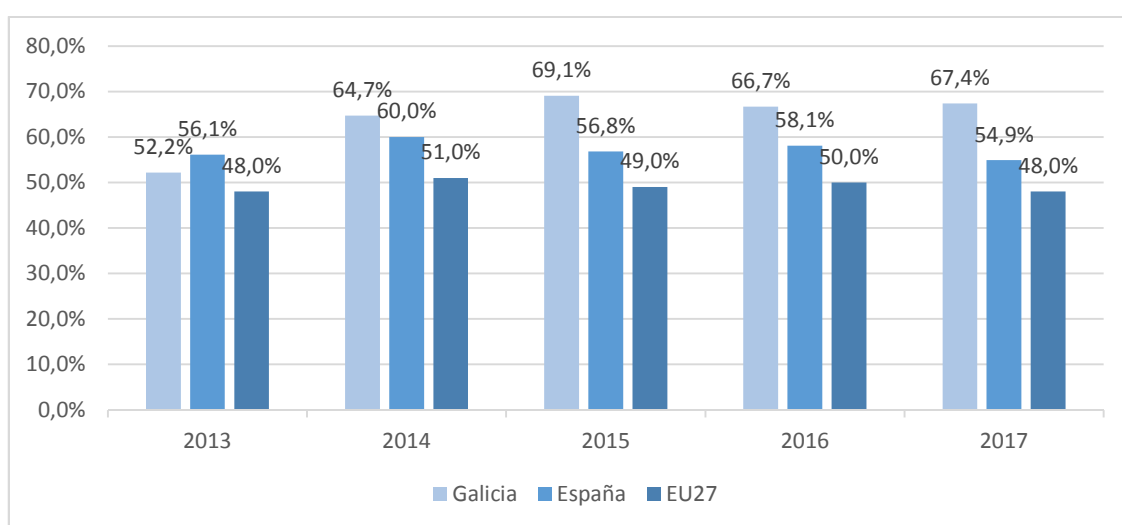
Base: Persoas que utilizaron Internet nos últimos 12 meses

Para unha mellor análise da interacción da cidadanía coas Administracións na rede, existen tres indicadores básicos:

- Obtención de información
- Descarga de formularios oficiais
- Envío de formularios oficiais

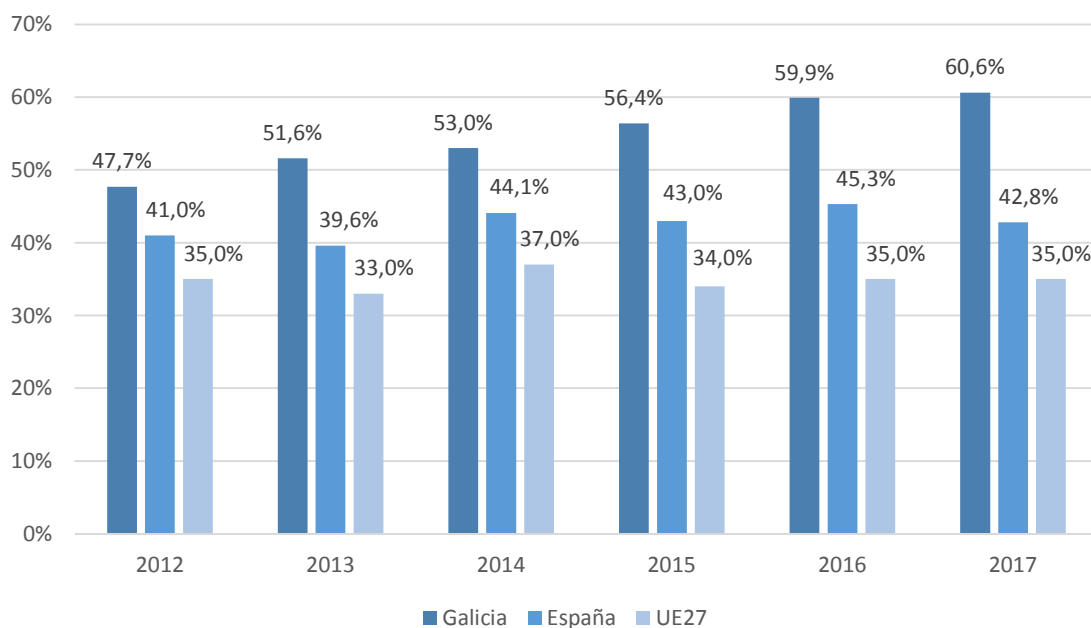
A estandarización destes indicadores fai posible a súa comparativa a niveis autonómico, nacional e europeo, destacando Galicia no ano 2017 en calquera deles.

Gráfico 17. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para obter información nos derradeiros 12 meses



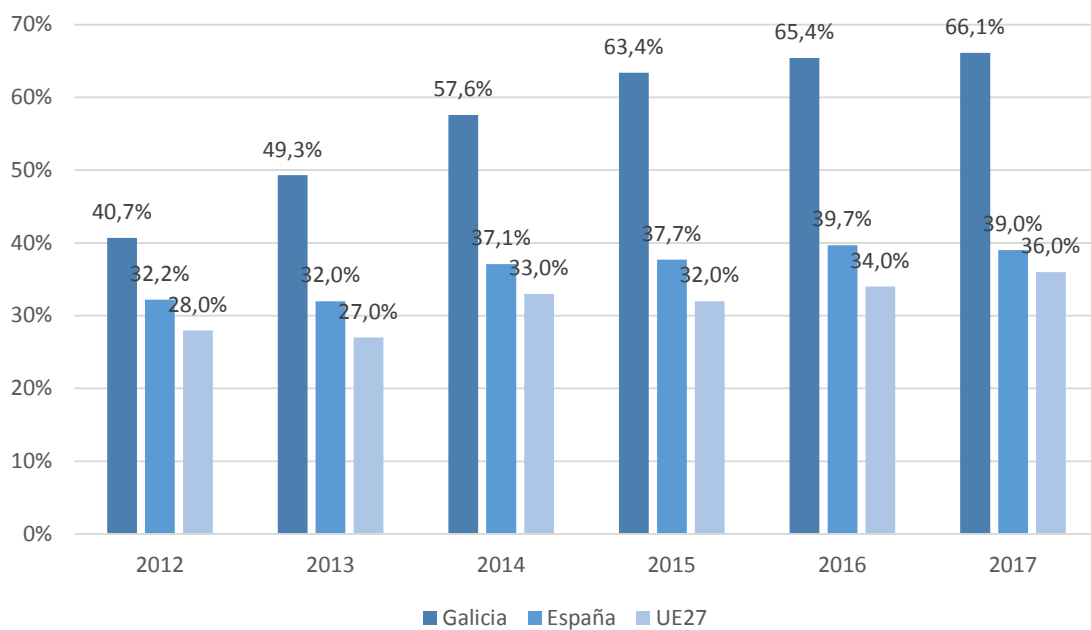
Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

Gráfico 18. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para descargar formularios nos derradeiros 12 meses



Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

Gráfico 19. Evolución % de persoas que contactaron coas administración ou servizos públicos por Internet para enviar formularios nos derradeiros 12 meses

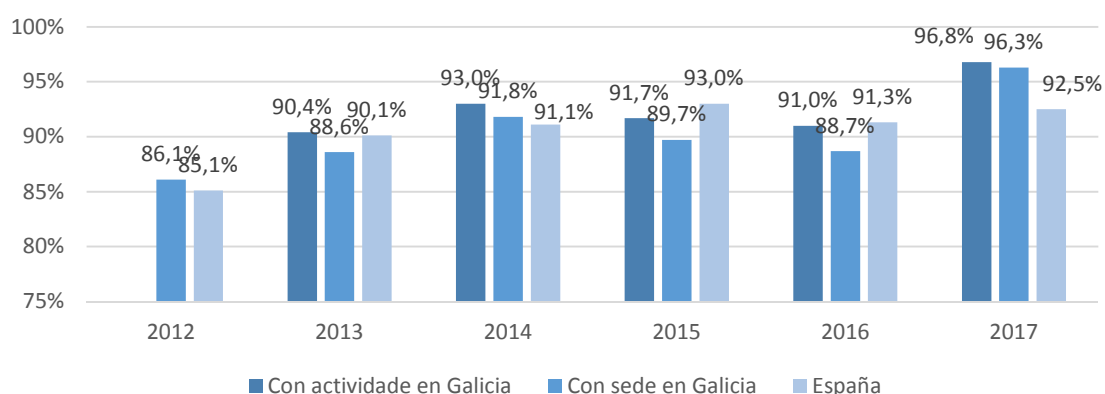


Fonte: AMTEGA, a partir de datos IGE, INE e Eurostat

No referente á situación empresarial, pódense analizar os mesmos tres indicadores básicos, coñecendo así máis en profundidade a interacción coas Administracións Públicas.

No 2017, o 96,8% das empresas galegas de 10 ou máis traballadores/as con actividade en Galicia, e o 96,3% destas empresas con sede en Galicia, tiveron algún tipo de interacción coa Administración, superando por primeiro ano os datos a nivel nacional.

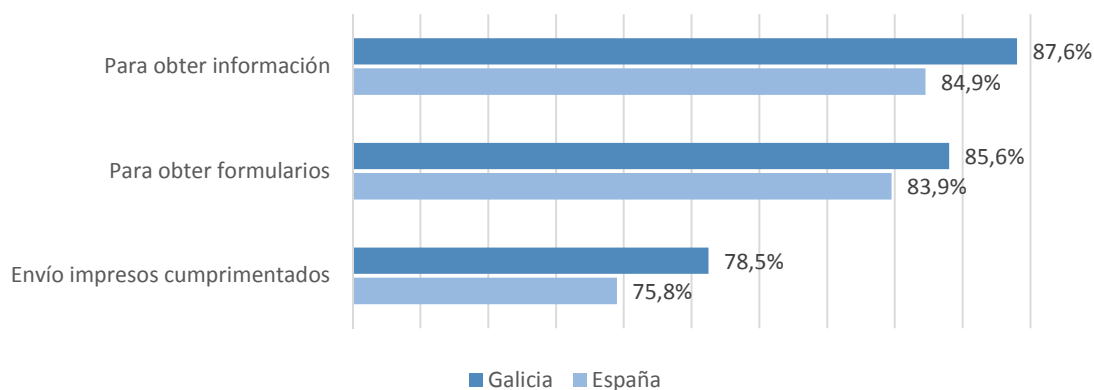
Gráfico 20. Evolución % de empresas de 10 ou máis traballadores/as que interactuaron coas Administracións Públicas



Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE

No caso da comparativa entre indicadores específicos, a porcentaxe de empresas de 10 ou máis traballadores/as con sede en Galicia que interactuaron coas Administracións públicas a través da rede foi superior en Galicia que no resto do territorio nacional.

Gráfico 21. % de empresas de 10 ou máis traballadores/as con sede en Galicia na súa interacción coas Administracións Públicas e comparativa coa media estatal



Fonte: AMTEGA, a partir de datos INE

5.

CONCLUSIÓN

-  Durante o ano 2017 habilitáronse un total de 95 novos procedementos electrónicos para o servizo de cidadáns e empresas, o que supón que 1.339 procedementos xa poden ser iniciados electronicamente. Estes datos tradúcense en que o 94,9% do total de procedementos administrativos, xa poden ser tramitados de xeito electrónico, o que consolida á sede electrónica como a canle fundamental de referencia para o acceso aos servizos públicos dixitais.
-  Os esforzos realizados pola Xunta de Galicia, tiveron respostas moi positivas por parte da demanda, de xeito que ao longo de 2017 iniciáronse un total de 248.866 expedientes de forma electrónica, o que supón un incremento do 176,9 % sobre os iniciados no ano 2016.
-  Durante o 2017, o número de visitas á sede electrónica na páxina sede.xunta.gal foi de 1.937.195, cunha media mensual de visitantes distintos de 66.893.
-  Por outra banda, a *Carpeta do Cidadá* tivo un notable incremento de actividade, concretamente do 143,1% no último ano en canto ao número de accesos, acadando os 661.831.
-  En 2017, realizáronse cerca de 3,6 millóns de consultas de interoperabilidade entre distintas Administracións Públicas, o que supón un incremento do 47,8% respecto ao ano anterior.
-  As identidades dixitais para os traballadores dos servizos públicos en Galicia incrementáronse nun 9,3% no último ano, acadando a cifra de 16.933 tarxetas intelixentes de empregado público para a identificación e a sinatura electrónica.

-  O catálogo de datos abertos da Xunta de Galicia no ano 2017 acada un total de 350 dataset, incorporando 9 novos grupos de datos, o que supón un incremento do 2,6% respecto ao ano 2016.
-  A páxina da Xunta de Galicia (xunta.gal) rexistrou máis de seis millóns de visitas no último ano.
-  A finais de 2017, o catálogo de redes sociais da Administración galega en Internet ascende a un total de 285 iniciativas de redes sociais, que suman un total de 1.359.429 seguidores, un 24,0% máis que no 2016 (1.096.006). As canles Facebook, Twitter e YouTube son as máis empregadas, representando o 44,4 % do total.